

Wie gehen wir an der Carl-Schurz-Schule mit Beschwerden um?

Beschwerden gehören zum schulischen Alltag. Sie können aus Missverständnissen, Mängeln, Irrtümern oder Fehlern resultieren. Bei einem transparenten und konstruktiven Umgang mit Beschwerden können sie zur Verbesserung des Unterrichts und des Schulalltags beitragen.

Beachten Sie bitte das Dokument „Leitfaden für Eltern“.

Grundsätzlich gilt:

- Wir nehmen Beschwerden ernst
- Beschwerden sollen präzise und begründet sein.
Beispiel 1: Sie möchten sich über misslungenen Vertretungsunterricht beschweren. Nennen Sie bitte Datum, Klasse, möglichst die Stunde und den Grund Ihrer Beschwerde.
Beispiel 2: Sie möchten sich über Stundenausfall beschweren: Nennen Sie bitte Zeitraum, Klasse, und möglichst auch die ausgefallenen Stunden.
- Wir gehen bei Beschwerden respektvoll miteinander um und bemühen uns gemeinsam um eine konstruktive Lösung.
- Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet.
- Beschwerden sollen zunächst zwischen den unmittelbar Beteiligten besprochen werden. Weitere Ansprechpartner sollen eingeschaltet werden, wenn kein Konsens erzielt wird. Ggf. können weitere Personen hinzugezogen werden (s. Leitfaden).
- Bei schwerwiegenden Problemen, z.B. bei Verdacht auf strafbare Handlungen und Dienstpflichtverletzungen, ist die Schulleitung unmittelbar einzuschalten.

Beschwerdegespräche sollten:

- nicht spontan geführt werden,
- per E-Mail oder über das Sekretariat verabredet werden,
- in einem sachlichen Ton geführt werden,
- auf Vermutungen, Unterstellungen, Unwahrheiten oder Beleidigungen verzichten,
- Personen des Vertrauens für beide Seiten zulassen,
- ggf. protokolliert werden.

Alle Beteiligten sollten bedenken:

- Sachverhalte werden oft subjektiv geschildert.
- Schüler verhalten sich im Elternhaus bisweilen anders als in der Schule.
- Beteiligte können persönlich betroffen sein und emotional reagieren.
- Die Schule hat einen Bildungs- und Erziehungsauftrag, hat die Interessen aller Schüler zu berücksichtigen, verfügt über begrenzte Ressourcen (Personal, finanzielle Mittel) und ist an gesetzliche Vorgaben gebunden.